

Встречи без галстука



В области внедрения передовых технологий в почтовой сфере руководство белорусской почты идет в мировом русле. Модернизация производственного сектора повсеместно обеспечивает соблюдение требований качества и доступности услуг почтовой связи. При этом очевидно, что очень многое зависит не столько от стратегических «указаний сверху», сколько от их практического воплощения на местах, то есть непосредственно в отделениях почтовой связи.

«ВС» решил побеседовать с двумя руководителями таких структур – в городе и в сельском районе. К слову, обе наши собеседницы – победительницы Республиканского конкурса профессионального мастерства среди начальников городских объектов почтовой связи и сельских объектов почтовой связи. Нас интересует, например, какие вопросы встают перед ними ежедневно? В чем проблемы могут быть схожи и чем разнятся? Каким был путь наших собеседниц в почтовую сферу? На кого они опираются в повседневной работе?

Место встречи изменить? НЕЛЬЗЯ!

Татьяна Шруб – начальник отделения почтовой связи (ОПС) Борисов-5. Место, где располагается ее ОПС, довольно бойкое – неподалеку от железнодорожного вокзала: здесь, кажется, нескончаемо снуют поезда и электрички. А рядом – конечная остановка одного из

автобусных маршрутов, куда прибывает практически весь городской и сельский автотранспорт.

Такое месторасположение отделения почтовой связи, по словам Татьяны Григорьевны, во многом отражает категорию пользователей услуг. В числе клиентов – местные жители,

школьники, люди пожилого возраста, а также множество пассажиров, следующих из разных городов и даже стран: во время ожидания поезда посетители отправляют письма, телеграммы или открытки, покупают в дорогу газеты, журналы и многое другое.

– Помимо руководителя ОПС, – говорит Татьяна Шруб, – в коллективе трудятся заместитель начальника отделения, 7 операторов и 2 почтальона, обслуживающих прилегающие к нам доставочные участки, а также один сортировщик ПСМИ. Средний возраст наших работников – 32 года. В зоне обслуживания – около двух тысяч человек населения. Но, кроме этого, к нам часто заходит, как говорится, по пути много клиентов со всех уголков города.

Слушая подробный рассказ о повседневной работе, отмечаешь ответственность в словах и делах собеседницы, ее знание всевозможных проблем и текущих процессов почтового сервиса. Порой кажется, что эти качества незримо наполняют рабочую атмосферу в коллективе, способствуя успехам.

На чем же может основываться подобная уверенность? В коллективе ОПС Борисов-5 Татьяна Шруб пришла работать в апреле 2011 г. До этого после окончания учебы в Высшем государственном колледже связи (ВГКС) по специальности «Инженер почтовой связи» она работала в качестве оператора ОПС Борисов-16, а вскоре возглавила этот же коллектив. Будучи борисовчанкой с рождения, Татьяна хорошо знает свой город, знакома со многими жителями, разделяя с ними общие торжества и житейские испытания. Пребывая в положении «своей среди своих», она чувствует особую ответственность за результаты труда, становится своеобразным гарантом качественного почтового обслуживания людей.

Мощным подспорьем в работе, по мнению Татьяны Шруб, в Борисовском РУПС служат благоприятные условия для постоянного повышения профессионального уровня сотрудников. Здесь ежегодно организуются курсы пополнения теоретических и практических знаний, но, по сути, производственно-техническое обучение



проводится непрерывно. А своих сотрудников Татьяна Шруб стремится обучать ежедневно, так сказать, в процессе производства. Современные запросы к почтовому сервису таковы, что совершенствовать работу необходимо практически «налету». Требования к профессии в сочетании с целеустремленным характером и профессиональными знаниями вывели Татьяну Шруб на высшую ступень победителей в XXII Республиканском конкурсе профессионального мастерства среди начальников городских ОПС РУП «Белпочта».

По ее мнению, слабых соперников на конкурсе не было. Практически все участники – высококвалифицированные

мастера почтового дела, поэтому конкуренция выдалась достаточно жесткой, ведь на Республиканский конкурс прибыли самые лучшие сотрудники РУП «Белпочта». Тем не менее ей повезло чуточку больше...

Сегодня в активе ОПС Борисов-5 – весь спектр почтового сервиса, а также непрофильные услуги. В отделении можно отправить или получить посылки, бандероли и провести различные платежи. К услугам клиентов – страхование автотранспорта и недвижимости, подписка на печатные СМИ, продажа лотерейных билетов и товаров народного потребления, здесь же оформляются заказы на доставку товаров через почтовый интернет-магазин shop.belpost.by.

Достаточно активно в отделении проходит освоение новых технологий. Сравнительно недавно рядом с ОПС разместился почтомат, в котором получатели международных почтовых отправлений, независимо от зоны обслуживания, имеют возможность забирать свои почтовые отправления путем ввода специального кода, полученного через СМС-сообщение. Клиентам, которые впервые столкнулись с подобной услугой, сотрудники почтового отделения охотно помогают найти «общий язык» с автоматом.

Бесспорно, всевозможные технические и технологические новинки, ИКТ и даже почтовые дроны сегодня активно «отвоевывают» свои места в сфере почтовых услуг. Тем не менее в сознании большинства современников почта продолжает ассоциироваться

с активной площадкой человеческого общения. Поэтому ключевой задачей современного оператора городского

отделения почтовой связи по-прежнему остается привлечение новых клиентов, новых деловых партнеров и обычных

потребителей. Так что место встречи в понимании людей изменить нельзя.

Слагаемое сельской связи

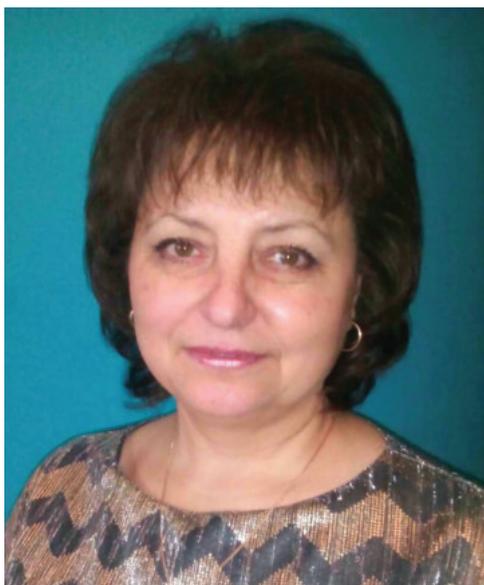
В сельских районах проживает немало людей, для которых месяцы исчисляются не днями, а временными отрезками – от прихода до прихода к ним почтальона. Это пенсионеры, которые в силу преклонного возраста и проблем со здоровьем не могут часто оставлять свое жилище. Поэтому появление на пороге почтальона становится своеобразным праздником и его встречают, как дорогого гостя. Общение для таких пожилых людей значит реальное расширение жизненного пространства, обмен местными новостями, а получение пенсии – лишь хороший повод...

С подобным социальным явлением хорошо знакома Инна Николаевна Жилко, начальник отделения почтовой связи в деревне Нивки Борисовского района Минской области. Коллектив отделения обслуживает жителей 13 деревень, в числе которых на нынешний день около 140 человек пенсионного возраста. Остальные – работники двух фермерских хозяйств, ОСП филиала УП «Бумажная фабрика Гознака», торгового центра и лечебно-профилактического учреждения ФАП. А в штатном расписании отделения почты только четыре сотрудника.

На вопрос «Справляются ли?» Инна Николаевна отвечает без тени сомнения: «Разумеется, и особенно с появлением инноваций почтового сервиса связи,

помноженных на богатый опыт и усердие всех сотрудников...»

Она привычно называет обширный перечень почтовых услуг, требующих пристального внимания и ответственности каждого работника отделения связи. Это прием почтовых отправлений, в т. ч. писем «1 класс», отправления «Комфорт», ускоренная почта EMS belpost. Затем следуют выплата пенсий,



прием подписки на газеты и журналы, реализация СМИ в розницу. Здесь же, в почтовом отделении связи деревни Нивки, организована продажа маркированной и немаркированной продукции, принимаются разного рода коммунальные платежи, осуществляются банковские операции, интернет-торговля, предоставляются услуги Белгосстраха и бытсервиса, а также почтовый вид услуг «По пути»...

При малейшем упоминании той или иной неординарной почтовой операции или доставки корреспонденции Инна Жилко всегда готова привести в пример безупречную работу сотрудницы своего отделения связи. За 16 лет работы в этом коллективе она сама прошла здесь хорошую профессиональную школу. Когда-то ей довелось работать бухгалтером в санатории «Лесное», а после окончания учебы в столичном колледже связи в 2002 г. пришла работать в отделение почтовой связи в деревне Нивки, да так здесь и пригостилась.

Профессиональное отношение к обязанностям молодой почтовой работницы еще в те годы привлекло внимание руководства, и ее нередко приглашали для участия в конкурсах профмастерства. И каждый раз пребывание на таком состязании было для Инны Жилко значимым обогащением опытом и тонкостями профмастерства. Она хорошо уяснила, что на столь высоком уровне соперничества руководителей отделений почтовой связи встречаются высокопрофессиональные специалисты и руководители коллективов из самых отдаленных регионов страны, причем среди них слабых не бывает. Вот только в этот раз, по мнению Инны Николаевны, на ее стороне оказалось чуть больше везения. Откровенно говоря, хочется надеяться, что все это всерьез и надолго.